

CARTA DEI SERVIZI
di
TERRECABLATE RETI E SERVIZI

Siena, 27/06/2018

1. PREMESSA

Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. (di seguito e nel prosieguo **Terrecablate**) adotta la presente Carta dei Servizi in attuazione delle direttive e delle delibere nazionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (di seguito e nel prosieguo AgCom) vigenti in materia, uniformandosi ai principi ivi stabiliti per i servizi di blocco selettivo e fatturazione dettagliata e qualità previsti rispettivamente dalle Delibere n° 78/02/CONS, n° 201/08/CONS, n° 179/03/CSP, n° 254/04/CSP, n° 131/06/CSP, n° 244/08/CSP, n° 79/09/CSP.

La Carta del Cliente rappresenta uno strumento di informazione al Cliente sui propri diritti e sugli impegni di qualità assunti da Terrecablate in relazione all'attività di fornitura dei propri servizi in generale, di telefonia vocale fissa ed accesso ad internet da postazione fissa in particolare.

La Carta dei Servizi si affianca alle Condizioni Generali di Contratto, alle quali si fa specifico rinvio ogni ulteriore informazione relativa alla disciplina contrattuale che regola il rapporto fra Terrecablate ed il Cliente ed è consultabile sui sito internet istituzionale di Terrecablate www.terrecablate.it, oltre che essere disponibile presso gli uffici commerciali di Terrecablate e presso i rivenditori autorizzati.

Il servizio clienti di Terrecablate contattabile telefonicamente attraverso il numero 800 078 100, ovvero per posta all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n. 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo info@terrecablate.it a disposizione del Cliente per fornire informazioni sulla Carta dei Servizi.

2. PRINCIPI

2.1. Uguaglianza ed imparzialità

Terrecablate fornisce servizi al pubblico nel settore delle telecomunicazioni ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Terrecablate presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti socialmente più deboli.

Terrecablate impronta lo svolgimento delle proprie attività al rispetto dei principi di obiettività, giustizia e imparzialità ed a tali criteri intende fare riferimento nell'applicazione ed interpretazione delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi.

2.2. Continuità dei Servizi

Terrecablate si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, impegnandosi, nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei medesimi, ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

2.3. Partecipazione

I Clienti, tanto singolarmente che collettivamente attraverso associazioni, possono inviare a Terrecablate propri suggerimenti al fine di migliorare i servizi di Terrecablate. Ogni documentazione, memoria, o comunicazione in proposito potrà essere inviata al servizio Clienti di Terrecablate ai recapiti riportati nelle Condizioni Generali di Contratto. Terrecablate si impegna a ricercare costantemente di migliorare i servizi ed il rapporto con i Clienti alla luce delle valutazioni fornite periodicamente da parte dei medesimi.

2.4. Cortesia

Terrecablate impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti di Terrecablate, nei contatti con i Clienti indicheranno il proprio nome ed il codice identificativo, sia nelle comunicazioni telefoniche, sia nel rapporto personale, con i Clienti cui provvederanno ad esibire proprio tesserino di riconoscimento.

2.5. Efficacia ed efficienza

Terrecablate persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Diritto di scelta

Terrecablate rispetta il diritto di scelta dei Clienti consentendo di scegliere tra i diversi servizi forniti e impegnandosi alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi servizi.

2.7. Tutela della riservatezza

Terrecablate garantisce la riservatezza dei Clienti nonché l'osservanza delle vigenti disposizioni normative relative (D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni) alla tutela dei loro dati, informandoli previamente sulle modalità di trattamento dei dati personali con linguaggio semplice e comprensibile. Terrecablate riconosce ai Clienti il diritto di accesso, in ogni momento, ai loro dati personali, nonché di richiederne la rettifica o la cancellazione, revocando il consenso prestato. Il Cliente ha diritto ad inserire, modificare o cancellare i propri dati personali, di base e facoltativi, negli elenchi generali per finalità di servizi informativi e/o di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici, esercitabile attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile: sul sito internet istituzionale www.terrecablate.it, presso i locali commerciali di Terrecablate o facendone richiesta al servizio Clienti.

3. STANDARD

3.1. Indicatori di qualità

Con riguardo agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AgCom di riferimento, da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Terrecablate svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei servizi resi ai propri Clienti; pertanto, comunica e pubblica periodicamente sul proprio sito istituzionale www.terrecablate.it gli indicatori di qualità dei servizi, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione. In allegato alla presente Carta dei Servizi sono riportati gli indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera 254/04/CSP (allegato 1), per gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 151/12/CONS (allegato 2) e per i servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP (allegato 3).

Trasparenza è il principio al quale Terrecablate impronta i suoi rapporti con i Clienti. Terrecablate agevola i Clienti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri. I dipendenti di Terrecablate sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

Terrecablate si impegna ad assicurare la massima disponibilità, accessibilità e trasparenza alle informazioni sull'azienda e sui Servizi disponibili, nonché alle relative condizioni tecniche ed economiche degli stessi Servizi.

Terrecablate ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo per adeguarci al Decreto Legislativo 231/01, che sancisce la responsabilità diretta dell'impresa per determinati reati commessi da amministratori o dipendenti nell'esercizio delle loro funzioni. Terrecablate ha ritenuto di adottare un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo e un proprio Codice Etico, ed ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, inoltre, al fine di assicurare gli standard qualitativi fissati ha ottenuto, la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008.

3.2. Attivazione del servizio

Terrecablate, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio:

- entro il 60° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco;
- entro il 60° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda.

Qualora, a seguito di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, Terrecablate indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con i Clienti i tempi e le modalità di attivazione.

Da tali tempistiche sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Terrecablate. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio dipenda da responsabilità di Terrecablate, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto III°.

Le modalità e le forme con cui i Clienti possono esercitare il diritto di ripensamento ed il recesso dai singoli servizi, sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

3.3. Irregolare funzionamento dei servizi

Terrecablate si impegna ad eliminare eventuali irregolarità di funzionamento dei servizi entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. L'obbligo di intervento riguarda il collegamento telefonico fino al punto d'accesso del cliente direttamente collegato alla rete telefonica di Terrecablate. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

Le richieste di intervento sono elaborate da Terrecablate con tempistica variabile in base ai criteri che seguono: 1) - Cliente portatore di disabilità grave; 2) - Cliente in gravidanza; 3) - ordine cronologico di arrivo della richiesta a Terrecablate; 4) - tipo di intervento richiesto; 5) - carattere di urgenza e priorità dell'intervento richiesto.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura dei servizi, i Clienti interessati dalla sospensione vengono informati almeno con due giorni di anticipo rispetto alla data di intervento, con gli strumenti ritenuti più idonei.

3.4. Fatturazione dei Servizi ed invio ai Clienti

Terrecablate invierà la fattura ai Clienti con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza del relativo pagamento.

3.5. Pagamento delle fatture di Terrecablate

Terrecablate accetterà le seguenti modalità di pagamento: addebiti diretti su Conti Correnti Bancari e Postali, addebiti su carta di credito (il relativo servizio verrà gestito da CartaSi S.p.A) senza costi aggiuntivi per il

Cliente (non saranno utilizzabili carte di credito prepagate o carte di credito revolving), riservandosi la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti. Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a Terrecablate. Fatto salvo quanto sopra previsto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio offerto nell'ambito delle modalità messe a disposizione da Terrecablate. Terrecablate provvede a rimborsare eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni entro novanta giorni dalla cessazione (senza la corresponsione di interessi), e fino a centottanta giorni dalla cessazione del contratto (nel qual caso corrisponderà al Cliente anche i relativi interessi).

3.6. Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

Terrecablate calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. A richiesta scritta del Cliente e nel rispetto della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche e integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, durata, costo della conversazione, eventuali sconti, e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

3.7. Informazioni alla Clientela

Terrecablate comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, trasparente e tempestivo, le informazioni relative:

- a) al presente documento ed alle sue modifiche, tramite appositi avvisi;
- b) alle modifiche delle condizioni economiche, tecniche e contrattuali per l'effettuazione dei servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- c) alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del servizio;
- d) agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- e) ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del servizio;
- f) le singole decisioni assunte da Terrecablate individualmente nei loro confronti per specifiche vicende particolari loro proprie, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- g) alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AgCom n. 78/02/CONS e n. 201/08/CONS, così come successivamente modificata con Delibera n. 201/08 CONS e 600/09/CONS.
- h) del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità del trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi servizi di informazione all'utenza in adempimento delle Delibere AgCom n° 36/02/CONS e n° 180/02/CONS ed al Provvedimento del Garante delle Privacy del 15 luglio 2004.

4. TUTELA DEI CLIENTI

4.1. Reclami dei Clienti

I reclami e le richieste di rimborso relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inviati a Terrecablate per iscritto mediante raccomandata A.R., entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n° 9/A -

53100 Siena (SI). L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire per telefono attraverso il numero 800 078 100, ovvero per posta semplice all'indirizzo Terrecablate Reti e Servizi S.r.l., Rapporti con la Clientela, Viale Toselli n. 9/A - 53100 Siena (SI), a mezzo fax al n. 0577-047497 o via e-mail all'indirizzo reclami@terrecablate.it, ma dovrà essere confermato tramite raccomandata A.R. entro il termine sopra indicato.

Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente.

L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Terrecablate sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo il termine e l'onere di pagamento delle somme contestate.

Allo stesso modo potranno essere inoltrati i reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa indicati e l'esito del reclamo sarà comunicato da Terrecablate entro 45 giorni dalla sua ricezione.

In caso di reclami su questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Terrecablate informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta.

Qualora il Cliente, in riferimento al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli indicati da Terrecablate, ai sensi dell'art. 8 Delibera n. 244/08/CSP, potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura apposito reclamo mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'AGCOM, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il Cliente non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente avrà facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata a Terrecablate con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente avrà altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad internet, qualora presente a listino.

4.2. Procedura di conciliazione

Terrecablate informa i Clienti che le eventuali controversie che dovessero insorgere potranno essere risolte mediante applicazione del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui all'allegato A della delibera AgCom n. 173/07/CONS., secondo le modalità di conciliazione, ivi inclusa quella paritetica ove attiva, rinvenibili sul sito internet www.agcom.it, ove sono reperibili sia l'informazione completa al riguardo, sia l'elenco dei Comitati Regionali delle Comunicazioni ove è esperibile il suddetto tentativo. Terrecablate informa, inoltre il Cliente della possibilità di esperire il procedimento di mediazione previsto dal D. Lvo n. 28/2010 per il tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversie in relazione alle controversie tra lei medesima ed il Cliente.

4.3. Assistenza ai Clienti

Terrecablate fornisce ai Clienti un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze dei Clienti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nelle Condizioni Generali di contratto e nella documentazione di fatturazione.

4.4. Indennizzi

a) In caso di omessa o ritardata attivazione (o trasloco) del Servizio rispetto al termine contrattuale, il

Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione delle ipotesi in cui si sia rilevata una eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del Servizio, o siano stati generati ritardi a causa di tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, di tempistiche non imputabili a Terrecablate. Se il ritardo riguarda la procedura di cambio operatore l'indennizzo e' ridotto ad un quinto.

b) In caso di sospensione o cessazione del Servizio indebita oppure eseguita senza preavviso, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione fino ad un massimo di Euro 100,00, ad eccezione dei casi di sospensione o cessazione causati da un utilizzo anomalo (o non conforme al contratto) del Servizio da parte del Cliente.

c) In caso di malfunzionamento che comporti la completa interruzione del Servizio per cause tecniche imputabili a Terrecablate, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la sua risoluzione, fino ad un massimo di Euro 75,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata per i quali sia necessaria l'interruzione del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che Terrecablate è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

d) In caso di malfunzionamento che comporti l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento oltre il termine previsto dal Contratto per l'intervento di Terrecablate e la sua risoluzione fino ad un massimo di Euro 40,00, ad eccezione dei casi di manutenzione programmata, per le quali sia necessaria l'irregolare e discontinua erogazione del Servizio, di cui i Clienti interessati vengono informati con almeno 24 ore in anticipo, ricorrendo agli strumenti ritenuti più idonei, e con la precisazione che Terrecablate è tenuta ad intervenire in ordine alla rete di trasmissione del segnale di sua proprietà sino al punto di collegamento con l'impianto privato. Nel caso in cui pervenga un numero considerevole di segnalazioni contemporaneamente, Terrecablate provvede ad informare i Clienti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento.

e) In caso di omessa o ritardata portabilità del numero, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 75,00

f) In caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di Euro 40,00, fatto salvo il diritto ad ottenere lo storno e il rimborso (o il ricalcolo) delle somme fatturate.

g) In caso di perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino a massimo Euro 500,00.

h) In caso di mancata o ritardata risposta ai reclami rispetto al termine previsto dalla Carta dei servizi, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a massimo di Euro 100,00.

Gli indennizzi in favore del Cliente sono esclusi in tutte le ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto.

Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui alle lettere a), c) e d), il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata da Terrecablate.

Gli indennizzi dovuti da Terrecablate al Cliente verranno portati in compensazione con i corrispettivi fatturati a partire dalla prima fattura utile, ovvero verranno liquidati nei casi di cessazione del rapporto salvo i conguagli eventualmente dovuti.

ALLEGATI:

- Allegato 1 - indicatori di qualità per i servizi di telefonia vocale fissa individuati dalla delibera

254/04/CSP

- Allegato 2 - indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa individuati dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS
- Allegato 3 - indicatori di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) individuati dalla delibera 79/09/CSP

Allegato 1

indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Terrecablate Reti e Servizi su rete fissa ANNO 2018

OPERATORE:	TERRECABLATE RETI E SERVIZI SRL
-	
-	

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018
----------------------------------	------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		29	33	60	97	M	09:00	13:00	M			M	
	P	13:00	18:00	P			P						
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
35	58,5	60	98	M	09:00	13:00	M			M			
P	13:00	18:00	P			P							
NOTE													
2 - Tasso di malfunzionamento o per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
			2,79										

		<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>Tasso di malfunzionamento ***** [%] 3,45</p>									
		<p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p> <p>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</p>							<p>Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]</p>		
		NOTE									
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	<p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]</p>	<p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine</p>	<p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p>		
		8	24	N/A	N/A	M 00:00 13:00	M 00:00 13:00	M 00:00 13:00			
						P 13:00 00:00	P 13:00 00:00	P 13:00 00:00			
		<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]</p>	<p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine</p>	<p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p>		
		48	96	120	98	M 09:00 13:00	M	M			
						P 13:00 18:00	P	P			
<p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]</p>	<p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine</p>	<p>Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine</p>	<p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p>				
				M	M	M					

						P		P		P		
		NOTE										
		Punto a), parametro T3: il tempo di riparazione previsto varia in base alla tipologia di contratto										
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
	NOTE											
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			

		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		NOTE							
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE							
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE							
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
		NOTE							

9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE									
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
				0,495						
NOTE										

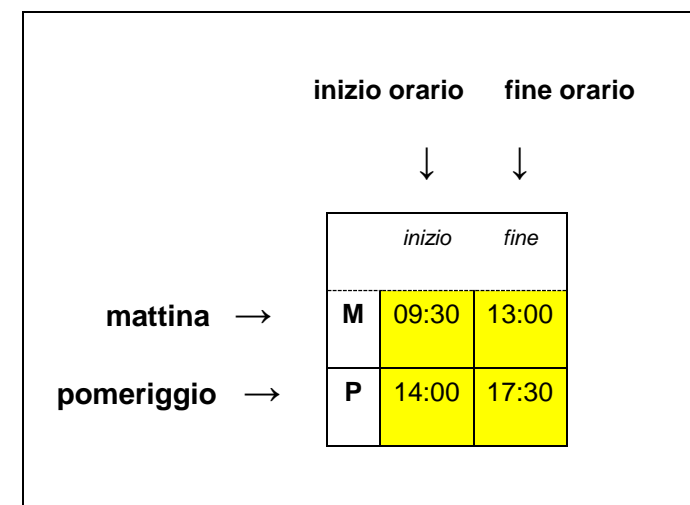
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
			12,4							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]						
		NOTE								

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto [hh.mm] come nell'esempio che segue:

Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.



NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica

Allegato 2

**indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet forniti da Terrecablate Reti e Servizi da postazione fissa
ANNO 2018**

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:		TERRECABLATE RETI E SERVIZI SRL		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:		2° SEM.	
				ANNO Intero	X

Pe r.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valor e rileva to
S/ A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
			2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	

	Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,6
			Media	giorni solari	21,5
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	574
	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,4
			Media	giorni solari	27
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	712

		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,79
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,01
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A

				Tempo medio di riparazione	ore compre se quelle non lavorati ve	7
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore compre se quelle non lavorati ve	48
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore compre se quelle non lavorati ve	96
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98
				Tempo medio di riparazione	ore compre se quelle non lavorati ve	40
S/ A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	30
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	84
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20	%	20

		diparlare con l'operatore umano	stretta	secondi		
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	13 1
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,4 1
S/ A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
S/ A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s

				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/ A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	
S/ A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	
				Deviazione standard del ritardo	msec	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)

Allegato 3

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE: Terrecablate Reti e Servizi S.r.l.
 CALL CENTER: Terrecablate Reti e Servizi S.r.l.

Anno di riferimento: 2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO	x

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	30
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	84
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	85